

**EVALUASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY  
PT TELKOM DIVISI REGIONAL V JAWA TIMUR  
(Studi pada Program *Broadband Learning Center* Di Rusunawa Grudo, Surabaya)**

**Nur Ida Febriany**

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA (nuridafebriany@gmail.com)

**Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP**

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA (efanida@yahoo.com)

**Abstrak**

*Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan kewajiban setiap perusahaan untuk memberikan dampak positif bagi dirinya dan masyarakat, salah satunya PT Telkom Divisi Regional V Jawa Timur melalui program *Broadband Learning Center* (BLC) di Rusunawa Grudo, Surabaya. Program BLC merupakan salah satu program bina lingkungan Telkom yang bertujuan untuk mencerdaskan kemampuan teknologi, informasi dan komunikasi masyarakat dan UKM. Setelah satu tahun dilaksanakan, perlu adanya evaluasi terhadap program BLC. Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi CSR PT Telkom Divisi Regional V Jawa Timur dalam program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini ditentukan berdasarkan teori delapan indikator kunci CSR. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan program BLC dari lima indikator antara lain : kepemimpinan, penyerapan alokasi anggaran, cakupan wilayah, perencanaan dan mekanisme monitoring dan evaluasi, dan keberlanjutan dapat dilaksanakan dengan baik, sehingga masyarakat di Rusunawa Grudo, Surabaya mulai melek pada teknologi, informasi dan teknologi. Sedangkan indikator transparansi dan akuntabilitas, belum terdapat audit sosial sehingga tidak ada umpan balik dari masyarakat. Pada indikator pelibatan stakeholder, program BLC terkendala kurangnya koordinasi dan partisipasi masyarakat. Dalam indikator hasil nyata, program BLC belum berdampak pada ekonomi dan perubahan pola pikir masyarakat. Berdasarkan hasil tersebut, alternatif kebijakan yang direkomendasikan adalah program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya perlu dilanjutkan dengan perbaikan. Adapun saran untuk perbaikan program BLC antara lain : pada indikator transparansi dan akuntabilitas, diperlukan audit sosial sehingga akuntabilitas program BLC dapat ditingkatkan. Lalu, untuk indikator pelibatan stakeholder, intensitas koordinasi perlu ditambah dan perlu adanya penambahan pelatihan kerajinan tangan sehingga partisipasi masyarakat dapat ditingkatkan. Pada indikator hasil nyata, diperlukan pelatihan kerajinan tangan dan proses penyadaran secara terus-menerus sehingga manfaat program BLC dapat dioptimalkan.

**Kata Kunci** : evaluasi, CSR, BLC

**Abstract**

Corporate Social Responsibility (CSR) is the obligation of each company to provide a positive impact for themselves and community, one was PT Telkom Regional Division V East Java through the *Broadband Learning Center* (BLC) program at Rusunawa Grudo, Surabaya. BLC program is one of Telkom environmental development program that aims to educate the ability of information, communication and technology (ICT) community and SMEs. After one year implemented, there is a need for an evaluation of the program BLC. The purpose of this study was to evaluate CSR Telkom Regional Division V East Java in BLC program at Rusunawa Grudo, Surabaya. This study used a qualitative descriptive method. The focus of this research is determined based on the theory of the eight key indicators of CSR. Data collection techniques used were interviews, observation and documentation. The data analysis technique used is an interactive model of Miles and Huberman. The results showed BLC program from five indicators such as : leadership, absorption of budget allocation, coverage area, planning and monitoring and evaluation mechanisms, and sustainability have been perform well, so that community at Rusunawa Grudo, Surabaya began literate in ICT. While indicator of transparency and accountability, there has been no social audit so that there is no feedback from the community. In indicator of stakeholder involvement, BLC program is constrained lack of stakeholder coordination and public participation. For outcome indicators, program BLC not have an impact on the economy and changes in the mindset of community. Based on these results, the recommended policy alternative is BLC program in Rusunawa Grudo,

Surabaya need to proceed with improvement. The suggestions for improvement BLC program such as : in the indicator of transparency and accountability, social audit is required so that accountability can be improved BLC program. Then, for indicator of stakeholder involvement, coordination intensity should be increased and the need for additional handicraft trainings so that public participation can be improved. In the outcome indicators, required additional handicraft trainings and awareness process continuously so that benefit of BLC program can be optimized.

**Keywords:** evaluation, CSR, BLC.

## PENDAHULUAN

Pembangunan suatu negara membutuhkan sumber daya yang besar sehingga diperlukan peran serta dari dunia usaha, salah satunya melalui *corporate social responsibility* (CSR). Di Indonesia, pelaksanaan CSR telah menjadi suatu keharusan bagi setiap perusahaan termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Kebijakan mengenai CSR bagi BUMN telah diatur dalam Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-05/MBU/2007 tentang Program Kemitraan BUMN dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan (PKBL). Dalam regulasi ini, setiap BUMN wajib mengalokasikan 2% dari laba bersih perusahaan untuk PKBL.

Salah satu BUMN yang melaksanakan PKBL adalah PT Telkom Divisi Regional V Jawa Timur melalui program *Broadband Learning Center* (BLC). Program BLC merupakan salah satu wujud program bina lingkungan Telkom yang bertujuan untuk mencerdaskan masyarakat dan pengusaha UKM melalui pelatihan teknologi, informasi dan komunikasi gratis yang bekerjasama dengan pemerintah daerah (Laporan Tahunan Telkom, 2012:186). CSR PT Telkom dalam program BLC diwujudkan dalam bentuk hibah fasilitas pendukung BLC diantaranya 10 unit komputer dan meja kursi, layanan wifi gratis selama enam bulan pertama, layar proyektor, AC dan biaya pemasangan listrik.

Pemerintah kota Surabaya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya (Diskominfo) menyambut baik program BLC PT Telkom sehingga memperoleh banyak penghargaan diantaranya *Smart City*, *ICT Pura*, *Asian ICT Award*, *FutureGov Award* Asia Pasifik, Pemingkatan E-government Indonesia dan lainnya (BLC, 2014). Tingkat melek TIK masyarakat Surabaya memang sudah cukup baik dimana 31,6% warga Surabaya telah dapat menggunakan internet, tetapi hanya didominasi pengguna berusia muda pada rentang usia 12-34 tahun (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2012:18-29).

Saat ini, BLC yang sudah dibangun di Surabaya berada pada 23 lokasi, salah satunya BLC Rusunawa Grudo. Selain BLC Rusunawa Grudo, program BLC di Kelurahan Dr. Soetomo Surabaya sebelumnya telah dilaksanakan di Rusunawa Urip Sumoharjo. BLC Rusunawa Urip Sumoharjo hanya memiliki tiga buah komputer sehingga kurang optimal dalam menampung masyarakat. Kehadiran BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya telah dapat meningkatkan daya tampung peserta sehingga CSR PT Telkom lebih bermanfaat pada masyarakat dalam mengakses pelayanan publik online

terutama PPDB dan membantu SDN Dr. Soetomo IX Surabaya yang memiliki keterbatasan sarana pembelajaran komputer.

PT Telkom mengukur keberhasilan pelaksanaan program BLC di Rusunawa Grudo dari besarnya animo masyarakat yang ditargetkan dapat menampung 450-500 kunjungan peserta setiap bulannya. Program BLC di Rusunawa Grudo dimulai sejak Februari tahun 2014. Setelah hampir setahun dilaksanakan, CSR PT Telkom pada program BLC mengalami masalah anggaran kompensasi instruktur sehingga PT Telkom masih terlibat dalam pelaksanaannya dan instruktur yang direkrut kurang memenuhi kualifikasi Diskominfo yang mengharapkan sarjana komputer sebagai instruktur.

Permasalahan selanjutnya yaitu rusaknya tiga unit komputer sehingga menghambat pelatihan. Masalah terakhir berkaitan dengan animo masyarakat di Rusunawa Grudo terhadap program BLC yang semakin menurun. Pada bulan Juli, BLC Rusunawa Grudo hanya 311 kunjungan, padahal sebelumnya mampu mencapai target 500 kunjungan. Penurunan ini disebabkan oleh belum adanya kesadaran masyarakat untuk mau terlibat dalam program BLC.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka perlu diadakan evaluasi terhadap program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya. Evaluasi ini nantinya akan melihat apakah pelaksanaan program BLC sudah sesuai tujuan atau tidak. Dalam evaluasi program BLC ini, peneliti menggunakan model delapan indikator kunci CSR yang dirumuskan *CSR Learning Forum* (dalam Nursahid, 2008). Model delapan indikator kunci CSR merupakan model yang dirumuskan untuk mengukur keberhasilan program CSR di bidang pendidikan. Alasan pemilihan model ini karena program BLC adalah bentuk dari CSR PT Telkom di bidang pendidikan sehingga model ini dapat menjelaskan permasalahan yang ada. Rumusan masalah dari penelitian ini yaitu : bagaimana evaluasi CSR PT Telkom Divisi Regional V Jawa Timur dalam program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi CSR PT Telkom Divisi Regional V Jawa Timur dalam program CSR di Rusunawa Grudo, Surabaya.

### A. Evaluasi

Evaluasi merupakan kegiatan menilai keberhasilan pelaksanaan kebijakan maupun program yang dilaksanakan oleh pemerintah, perusahaan ataupun lembaga swadaya masyarakat (Wirawan, 2011:16). Evaluasi bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan publik dan

memberikan rekomendasi kebijakan (Widodo, 2009:113). Weiss (dalam Widodo, 2009:116) menjabarkan alternatif rekomendasi kebijakan diantaranya : (a) kebijakan perlu diteruskan atau dihentikan; (b) kebijakan perlu diteruskan dengan perbaikan baik pada prosedur maupun penerapannya; (c) mengembangkan strategi dan teknik program khusus; (d) menerapkan kebijakan program serupa di tempat lain; (e) Mengalokasikan sumber daya langka pada program yang paling kompetitif; (f) menolak atau menerima teori atau pendekatan kebijakan program.

Suatu kebijakan publik terwujud dalam beberapa program yang juga perlu dievaluasi keberhasilannya. Wirawan (2011:16-17), evaluasi program adalah metode sistematis dalam menilai kegiatan yang dirancang untuk merealisasikan kebijakan. Weiss (dalam Widodo, 2009:114) menambahkan bahwa evaluasi program adalah kegiatan untuk mengukur dampak dari suatu program yang mengarah pada pencapaian dari tujuan yang telah ditetapkan sebagai sarana untuk mendukung dalam pembuatan keputusan dan perbaikan program di masa mendatang. Dengan demikian, evaluasi program merupakan kegiatan untuk mengukur keberhasilan dari suatu program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Begitu pula kebijakan CSR yang terwujud dalam berbagai program yang dilaksanakan PT. Telkom, salah satunya program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya yang perlu dilihat keberhasilannya.

## **B. Corporate Social Responsibility (CSR)**

*The World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD) (2000:10) mengartikan CSR berikut ini :

*Corporate social responsibility is the commitment of business to contribute to sustainable economic development, working with employees, their families, the local community and society at large to improve their quality of life.*

Pernyataan di atas, pada intinya menjelaskan bahwa CSR adalah komitmen perusahaan pada pembangunan ekonomi berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas hidup bagi karyawan, masyarakat lokal dan lingkungan. Menurut Mu'man Nuryana, CSR adalah sebuah kepedulian sosial perusahaan yang terintegrasi dengan aktivitas bisnis dan interaksi dengan stakeholder berdasarkan prinsip kesukarelaan dan kemitraan (dalam Wahyuni dan Azheri, 2011:36). Crowther dan Aras (2008:10) mendefinisikan CSR sebagai :

*Corporate social responsibility is the relationship between corporation, government and individual citizens.*

Pernyataan di atas, pada intinya menjelaskan CSR sebagai hubungan antara perusahaan, pemerintah dan masyarakat. Berdasarkan ketiga definisi di atas, CSR dapat dimaknai sebagai kontribusi perusahaan bagi

pembangunan berkelanjutan mencakup aspek ekonomi, sosial dan lingkungan yang merupakan tanggung jawab bersama antara perusahaan, pemerintah dan masyarakat. CSR bagi BUMN lebih dikenal dengan istilah program kemitraan dan bina lingkungan (PKBL) yang terbagi dua menjadi program kemitraan dengan usaha kecil dan program bina lingkungan (Kartini, 2009:78). Program bina lingkungan dapat dilaksanakan meliputi isu-isu yang berkaitan dengan bantuan bencana alam, kesehatan masyarakat, pendidikan dan pelatihan masyarakat, keagamaan, pengembangan sarana umum, dan pelestarian alam.

Salah satu isu yang paling sering diperhatikan dalam melaksanakan CSR yaitu pendidikan. Dengan berkontribusi pada pendidikan, maka perusahaan dapat memberdayakan masyarakat sehingga mampu meningkatkan kualitas hidupnya sendiri. Keberhasilan program CSR di bidang pendidikan dipengaruhi beberapa faktor berikut : visi dan komitmen pimpinan, memprioritaskan pengembangan sumber daya manusia, penyusunan perencanaan secara partisipatif, keberlanjutan dan kemitraan program sehingga program dapat dilanjutkan secara mandiri walaupun tanpa adanya ketergantungan pada perusahaan (Nursahid, 2008:11).

Menurut Hadi (2011:147), program CSR perlu dievaluasi sebagai usaha preventif munculnya variasi kesalahan dan kekurangefektifan pada program yang sedang dilaksanakan. Setiap evaluasi program membutuhkan model evaluasi untuk menganalisis keberhasilan program. Menurut Wirawan (2011:220), model evaluasi yang tepat tergantung pada informasi apa yang ingin didapat oleh evaluator. Bertolak dari pendapat Wirawan tersebut, maka model evaluasi yang digunakan dalam kajian ini yaitu model delapan indikator kinerja kunci CSR.

Menurut Nursahid (2008:17), model delapan indikator kinerja kunci CSR yang dirumuskan oleh *CSR Learning Forum* merupakan model yang digunakan untuk mengukur keberhasilan program CSR di bidang pendidikan untuk pengembangan sumber daya manusia. Model delapan indikator kinerja kunci CSR terbagi menjadi berikut ini (Nursahid, 2008:17-20) :

1. Kepemimpinan : program CSR pendidikan dikatakan berhasil jika mendapat dukungan pimpinan dan memiliki kesadaran filantropik yaitu kepedulian untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat sejalan dengan operasi bisnis.
2. Penyerapan alokasi bantuan : anggaran yang dialokasikan berdasarkan tingkat penyerapan maksimal yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
3. Transparansi dan akuntabilitas : terdapat laporan tahunan, audit sosial dan finansial. Audit sosial yaitu pengukuran keberhasilan program CSR melalui umpan balik dari penerima manfaat. Audit finansial yaitu pemeriksaan efektivitas dan efisiensi pendanaan program sesuai rencana yang telah ditetapkan.

4. Cakupan wilayah : terdapat identifikasi penerima manfaat secara konsisten agar tepat sasaran.
5. Perencanaan dan Mekanisme Monitoring serta Evaluasi : mampu menjamin keterlibatan multi stakeholder, memperhatikan aspek lokalitas yaitu budaya dan masalah yang ada pada masyarakat) dan didukung *blueprint* kebijakan. Serta terdapat mekanisme monitoring dan evaluasi berkala sebagai usaha pencegahan pada hambatan yang mungkin muncul.
6. Pelibatan stakeholder : adanya koordinasi regular antar stakeholder dan mampu menjamin partisipasi masyarakat.
7. Keberlanjutan : terjadi alih peran pada pihak ketiga sehingga program dapat berjalan secara mandiri dan tumbuhnya rasa memiliki pada masyarakat.
8. Hasil Nyata : terdapat dokumentasi keberhasilan program, terjadi perubahan pola pikir masyarakat, dampak ekonomi dan berkontribusi pada penguatan komunitas.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Arikunto (2016:14), penelitian deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala dengan apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Pendekatan kualitatif merupakan upaya untuk memahami fenomena yang dialami subyek penelitian dari perilaku, persepsi sampai motivasi secara holistik dan dideskripsikan ke dalam kata-kata dan kalimat (Moleong, 2011:6). Pemilihan metode ini karena dimaksudkan untuk memperoleh kelengkapan informasi mengenai program BLC yang berkaitan dengan perilaku dan interaksi sosial antara PT Telkom, Diskominfo dan penerima manfaat.

Fokus pada penelitian ini adalah evaluasi CSR PT Telkom Divisi Regional V Jawa Timur pada program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya berdasarkan model delapan indikator kunci CSR yang terdiri dari kepemimpinan, penyerapan alokasi bantuan, transparansi dan akuntabilitas, cakupan wilayah, perencanaan dan mekanisme monitoring dan evaluasi, pelibatan stakeholder, keberlanjutan dan hasil nyata. Lokasi dari penelitian yaitu : (a) Kantor PT Telkom Divisi Regional V Jawa Timur yang bertempat di Jalan Ketintang No. 156, Surabaya; (b) Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang bertempat di Jalan Jimerto No. 25-27 Lantai V, Surabaya; (c) BLC Rusunawa Grudo, Surabaya yang bertempat di Jalan Grudo V No. 2 Lantai I, Surabaya. Hal ini dikarenakan keempat masalah dalam program BLC yakni anggaran, kesadaran peserta, kompetensi instruktur dan kerusakan fasilitas dapat ditemukan di BLC Rusunawa Grudo, Surabaya.

Sumber data dalam penelitian berasal dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari subjek penelitian yang ditentukan dengan teknik *snowball sampling*. Menurut Sugiyono (2012:85), teknik

*snowball sampling* adalah teknik yang digunakan untuk memperoleh data dari informan pertama yang dapat semakin terlengkapi oleh informan berikutnya. Peneliti akan mengakhiri proses pengumpulan data bila data yang diperoleh sudah mencapai titik jenuh. Adapun subjek penelitian dari penelitian antara lain : (a) Asman Program Bina Lingkungan Telkom yaitu Ibu Ninik. (b) Koordinator BLC Telkom yaitu Bapak Djodi Supriatno, SE.,MM. (c) Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian Diskominfo Surabaya yaitu Ibu Dra. Any Sulistyaningrum, M.Si. (d) Koordinator BLC Diskominfo yaitu Bapak Jonathan Suatmojo, S.ST. (e) Instruktur BLC Rusunawa Grudo yaitu Ibu Zid Izzati Zuhdiyyah, Ibu Nur Hayati dan Bapak Ainur Rasyid. (f) Kepala Kelurahan Dr. Soetomo yaitu Bapak Jahuri Sugianto, S.Sos. (g) Guru SDN Dr. Soetomo IX yaitu Ibu Ismawati, S.Pd. (h) Pengelola Rusunawa Grudo yaitu Bapak Sandi. (i) Peserta BLC yaitu Farhan, Bapak Budi Rejeki, Ibu Hadi, Ibu Mariani, Ibu Ernita, dan Ibu Maimunah Maidah. (j) penghuni Rusunawa Grudo yaitu Ibu Zulaikah dan Ibu Yessi.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi. Keabsahan data diuji dengan metode triangulasi. Menurut Sugiyono (2012:273-274), metode triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber, teknik pengumpulan data dalam beberapa waktu yang berbeda. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari aktivitas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi dan informasi, PT Telkom Divisi Regional selalu berusaha memajukan kemampuan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) masyarakat dalam setiap program CSR yang dilaksanakannya. Salah satunya melalui pelatihan berbasis TIK pada masyarakat secara gratis dalam program *Broadband Learning Center* (BLC) yang bekerjasama Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Kedua lembaga ini memiliki kesamaan tujuan dalam program BLC yaitu untuk meningkatkan kemampuan TIK masyarakat sehingga bermanfaat bagi perkembangan perusahaan maupun mempermudah pelayanan publik. Berkat kerjasama ini, Telkom telah mendirikan sebanyak 23 BLC di Surabaya, salah satunya yang berlokasi di Rusunawa Grudo. Pelaksanaan program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya sudah dimulai sejak bulan Februari 2014 hingga saat ini sehingga perlu dievaluasi dengan menggunakan delapan indikator kunci CSR sebagai berikut :

### 1. Leadership (Kepemimpinan)

Ditinjau dari segi kepemimpinan, program BLC telah didukung penuh oleh pimpinan PT Telkom baik pimpinan pusat maupun pimpinan yang ada di Divisi Regional V Jawa Timur. Dukungan pimpinan terlihat dari adanya unit khusus yang dibentuk untuk melaksanakan CSR yaitu bidang *Community Development Center* (CDC) dan *Community Development Area* V dalam

program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya sehingga program BLC dapat tersalurkan dengan baik pada masyarakat. Dukungan pimpinan pusat terlihat dari keterlibatan langsung CDC yang dalam pengelolaan program BLC, khususnya dalam anggaran yang seluruhnya berasal dari pusat.

Pimpinan PT Telkom yang ada di Divisi Regional V juga memberikan dukungan moril pada penerima manfaat dengan menghadiri peresmian BLC di Rusunawa Grudo dan memberikan anggaran tambahan untuk kompensasi instruktur sehingga program BLC dapat segera dilaksanakan. Selain itu, adanya kesadaran filantropik untuk menerapkan CSR sejalan dengan operasi bisnis yang mencerdaskan sehingga dapat membantu pendidikan TIK dan meningkatkan produktifitas masyarakat melalui program BLC. Kesadaran ini telah diatur dalam kebijakan perusahaan, agar upaya untuk mengembalikan sebagian keuntungan perusahaan pada masyarakat dapat terus dilakukan sehingga program BLC berguna bagi kelancaran usaha Telkom sekaligus dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

## **2. Penyerapan Alokasi Bantuan**

Jika ditinjau dari indikator ini, anggaran yang diberikan Telkom pada program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya sudah sangat baik. Hal ini dilihat dari nominal anggaran yang tidak sedikit sebesar Rp 80 juta untuk fasilitas pendukung BLC yang terdiri dari sepuluh unit komputer, sepuluh unit meja dan kursi, satu buah AC, satu unit LCD, wifi gratis selama enam bulan pertama dan biaya pemasangan LAN dan listrik. Setelah satu tahun, terdapat tiga komputer, satu modem dan delapan mouse yang rusak. PT Telkom tetap membantu masalah kerusakan fasilitas BLC sehingga dua unit komputer dapat digunakan kembali.

PT Telkom juga membantu anggaran untuk kompensasi instruktur BLC selama satu tahun yang seharusnya menjadi kewenangan Diskominfo. Anggaran dan waktu perekrutan instruktur yang terbatas mengakibatkan PT Telkom hanya mampu menyediakan satu tenaga pengajar dengan kompetensi Sekolah Menengah Kejuruan. Kedua hal ini yang dianggap kurang oleh Diskominfo karena pelatihan pada idealnya terdapat instruktur dengan kompetensi sarjana komputer dalam satu lokasi BLC.

Diskominfo juga berharap adanya penambahan fasilitas berupa scanner dan printer. Masalah mengenai jumlah instruktur, kompetensi yang dimilikinya dan tuntutan fasilitas tambahan tidak menjadi kendala pada pelaksanaan program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya karena masyarakat merasa sudah sangat puas dengan bantuan yang telah diberikan PT Telkom. Selain itu, Diskominfo terbukti telah mampu menyediakan instruktur yang berkompeten dan fasilitas tambahan. Masyarakat juga jarang menggunakan fasilitas printer dan scanner yang ada di BLC Rusunawa Grudo, Surabaya. Mengingat CSR PT Telkom hanya untuk fasilitas BLC, maka besarnya bantuan yang telah diberikan untuk fasilitas yang rusak dan kompensasi instruktur menunjukkan bahwa anggaran pada program

BLC di Rusunawa Grudo telah melebihi dari kebutuhan masyarakat.

## **3. Transparansi dan Akuntabilitas**

Transparansi sebagai salah satu prinsip CSR PT Telkom yang telah diatur dalam Keputusan Direksi Telkom Nomor : KD 21/PR000/COP-B0030000/2010 tentang PKBL. Prinsip ini terwujud melalui laporan tahunan CSR Telkom yang dapat diakses melalui website resmi Telkom yakni [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id). Informasi program BLC di Rusunawa Grudo juga terdapat pada koran, brosur dan website BLC. Informasi juga disebarkan secara lisan oleh instruktur yang dibantu pihak dari Kelurahan Dr. Soetomo, pengelola Rusunawa Grudo dan masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya itikad baik Telkom untuk mempertanggungjawabkan CSR yang telah dilakukannya.

Jika ditinjau dari segi akuntabilitas, program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya telah memiliki audit finansial yang dilakukan oleh CDC untuk memeriksa realisasi anggaran untuk pengadaan fasilitas BLC. Akan tetapi, dalam memantau keberhasilan program BLC, baik Telkom maupun Diskominfo tidak melibatkan masyarakat. Keduanya menganggap mekanisme audit secara internal dengan Kelurahan Dr. Soetomo dan pengelola Rusunawa Grudo sudah cukup untuk menjaga kelancaran program BLC. Masyarakat dalam hal ini peserta BLC merupakan penerima manfaat yang merasakan secara langsung kelebihan dan kekurangan program BLC, sehingga audit sosial diperlukan untuk mendapatkan umpan balik dari masyarakat. Dengan demikian, indikator transparansi dan akuntabilitas telah terpenuhi tetapi belum terlaksana dengan baik.

## **4. Cakupan Wilayah**

Program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya telah memiliki identifikasi penerima manfaat yang diprioritaskan bagi masyarakat yang berada di sekitar Kelurahan Dr. Soetomo Surabaya dengan persyaratan yang mudah. Mengingatnya program BLC diperuntukkan bagi seluruh lapisan masyarakat, peserta di BLC Rusunawa Grudo, Surabaya tidak dibeda-bedakan dari segi usia, domisili maupun profesi. Dari segi usia, program BLC telah diikuti masyarakat pada rentang usia 10 sampai 60 tahun. Dari segi domisili, BLC di Rusunawa Grudo memiliki daya tampung peserta yang besar, sehingga masyarakat dari wilayah lain juga dapat menikmati manfaat program BLC. Dari segi profesi, program BLC telah diikuti pelajar, guru, PNS, ibu rumah tangga dan UKM. Dengan demikian, cakupan wilayah dari program BLC di Rusunawa Grudo dapat dikatakan tepat sasaran.

## **5. Perencanaan dan Mekanisme Monitoring serta Evaluasi**

Jika ditinjau dari kriteria jaminan keterlibatan multi stakeholder, CSR yang diberikan dalam bentuk hibah telah dapat membangkitkan keterlibatan Diskominfo untuk mengembangkan program BLC yang dijamin melalui naskah perjanjian hibah antara Telkom dengan pemerintah kota Surabaya Nomor 063/HK 840/DTT –

6E2000000/2014. Pemilihan lokasi yang berdekatan SKPD membuat program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya telah dapat menjamin keterlibatan dari Kelurahan Dr. Soetomo Surabaya untuk membantu mencari peserta dan pengelola Rusunawa Grudo dari segi keamanan.

Jika ditinjau dari kriteria aspek lokalitas, program BLC telah memperhatikan masalah lokal yang dialami masyarakat di sekitar Rusunawa Grudo, Surabaya yang terbagi menjadi dua aspek yaitu ekonomi dan pendidikan. Dari aspek pendidikan, program BLC ditujukan untuk meningkatkan kompetensi para guru dari TK Insan Takwa yang sebelumnya masih awam dengan computer dan membantu SDN Dr. Soetomo IX Surabaya yang tidak memiliki sarana pembelajaran komputer. Dari aspek ekonomi, program BLC ditujukan untuk meningkatkan produktivitas UKM yang terkendala dengan pemasaran yang masih tradisional melalui sistem kekerabatan. CSR yang diwujudkan melalui pelatihan BLC ini dirasa lebih bermanfaat bagi pemberdayaan masyarakat secara ekonomi maupun pendidikan daripada bantuan modal yang hanya akan menimbulkan ketergantungan masyarakat.

Jika ditinjau dari kriteria *blue print* kebijakan, program BLC telah didukung oleh Keputusan Direksi Nomor KD 21/PR000/COP-B0030000/2010 tentang Pengelolaan PKBL Telkom dan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Kedua kebijakan ini merupakan dasar dibentuknya program BLC, yang kemudian diturunkan menjadi kebijakan yang bersifat lebih teknis yaitu SOP pelatihan BLC sebagai pedoman pelaksanaan program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya. Selain itu, terdapat mekanisme monitoring dan evaluasi BLC secara berkala setiap bulannya melalui laporan bulanan instruktur maupun sidak. Dengan demikian, program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya telah terencana dengan matang, sehingga dapat mempermudah pelaksanaannya untuk mencerdaskan kemampuan TIK masyarakat.

## 6. Pelibatan Stakeholder

Jika ditinjau dari indikator ini, koordinasi antara Telkom, instruktur, dan Diskominfo telah dijalankan secara rutin. Koordinasi dengan Kelurahan Dr. Soetomo dan pengelola Rusunawa Grudo diserahkan pada instruktur. Selama ini koordinasi dengan SKPD berjalan cukup baik terutama dengan Kelurahan Dr. Soetomo yang bersebelahan langsung dengan BLC. Namun semenjak adanya pergantian instruktur, koordinasi ini jarang dilakukan.

Pemilihan lokasi di Rusunawa Grudo, Surabaya yang berdekatan dengan masyarakat yang menjadi kelompok sasaran dan SKPD ditujukan sebagai jaminan partisipasi masyarakat pada program BLC. Hal ini telah membuat masyarakat di sekitar Rusunawa Grudo tertarik mengikuti pelatihan, salah satunya SDN Dr. Soetomo XI Surabaya yang menjadikan pelatihan sebagai salah satu ekstra kurikuler bagi siswa kelas IV hingga kelas VI, sehingga jadwal pelatihan dari Senin-Jum'at dapat dijamin. Tidak

rutinnya koordinasi dengan SKPD berpengaruh pada partisipasi dari kelompok masyarakat selain pelajar semakin menurun. Setelah adanya penambahan sesi pelatihan, partisipasi masyarakat mulai meningkat. Namun partisipasi dari UKM dan ibu-ibu di Rusunawa Grudo masih belum dapat ditingkatkan. Hal ini dikarenakan faktor kesibukan dan mereka lebih mengharapkan adanya pelatihan keterampilan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator pelibatan stakeholder dalam program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya telah terpenuhi tetapi kurang optimal.

## 7. Keberlanjutan

Jika ditinjau dari kriteria alih peran, PT Telkom telah mengalihkan peran untuk menjalankan program BLC kepada Diskominfo. Kemampuan Diskominfo dalam melanjutkan program BLC yang masih memiliki kelemahan pada segi anggaran, dimana kompensasi untuk instruktur dan perawatan BLC masih terdapat campur tangan PT Telkom. Selama ini Diskominfo belum mengalokasi anggaran khusus untuk perawatan BLC. Meski demikian, Diskominfo telah berupaya semaksimal mungkin untuk melanjutkan program BLC. Setelah dikelola Diskominfo, manfaat BLC dapat semakin dirasakan masyarakat dengan adanya penambahan sesi pelatihan dan instruktur. Sebelumnya, instruktur BLC hanya satu orang, kini terdapat tiga instruktur BLC yang berkompeten. Adanya penambahan ini meningkatkan kepuasan dan partisipasi masyarakat pada program BLC.

Setelah satu tahun dilaksanakan, program BLC telah mampu menumbuhkan rasa memiliki pada diri masyarakat khususnya anak-anak di Rusunawa Grudo, Surabaya. Hal ini tercermin dari besarnya antusiasme masyarakat untuk selalu berkunjung ke BLC, sehingga mereka berharap dapat lebih lama memanfaatkan fasilitas BLC terutama wifi. Besarnya antusiasme masyarakat ini yang menjadi pertimbangan bagi Diskominfo untuk menambah sesi pelatihan. Jika sebelumnya BLC hanya buka setiap hari Senin s/d Jum'at pukul 09.00 s/d 16.00 WIB. Mulai bulan Oktober 2014, BLC buka lebih lama setiap Senin s/d Jum'at pukul 08.00 s/d 21.00 WIB. Selain itu, masyarakat juga dapat menikmati fasilitas BLC di hari Sabtu dari pukul 08.00 s/d 12.00 WIB yang dikhususkan bagi masyarakat yang ingin menggunakan internet. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator keberlanjutan dalam program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya telah dapat terpenuhi dengan sangat baik, sehingga upaya mencerdaskan kemampuan TIK masyarakat yang digagas Telkom dapat terus berjalan sehingga peningkatan kualitas hidup masyarakat dapat terjamin.

## 8. Hasil Nyata

Program BLC telah terdokumentasi dengan baik melalui laporan tahunan CSR PT Telkom dan laporan bulanan instruktur yang berisi hasil karya peserta yang menunjukkan kemajuan kemampuan TIK masyarakat setelah mengikuti pelatihan. Di sisi lain, Diskominfo juga mendokumentasikan hasil program BLC melalui website BLC dan sertifikat untuk melihat perkembangan kompetensi TIK setiap peserta sebelum dan sesudah

mengikuti program BLC yang diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pekerjaan. Dalam laporan tahunan CSR PT Telkom dan website BLC, terdapat kisah masyarakat yang telah meraih sukses berkat program BLC, sehingga dapat digunakan untuk membangkitkan harapan masyarakat untuk meraih kesuksesan seperti yang telah dialami peserta BLC. Adanya dokumentasi ini menyiratkan bahwa aktivitas CSR PT Telkom telah mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat meskipun akses pada TIK terbatas.

Kehadiran program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya telah mampu mengubah pola pikir masyarakat seperti yang telah dirasakan siswa SDN Dr. Soetomo IX Surabaya, pengelola Rusunawa Grudo, UKM, guru TK Insan Takwa, dan PNS dari Dinas Sosial Kota Surabaya yang mulai menyadari manfaat TIK. Namun masih ada sebagian masyarakat khususnya ibu-ibu di Rusunawa Grudo yang menganggap pelatihan di BLC hanya baik bagi anak-anak dan kurang bermanfaat bagi mereka. Pola pikir yang demikian menyebabkan mereka tidak berpartisipasi pada program BLC. Padahal pendirian BLC di Rusunawa dimaksudkan agar dapat dimanfaatkan masyarakat di Rusunawa khususnya ibu-ibu rumah tangga untuk meningkatkan kesejahteraan ekonominya.

Belum meratanya perubahan pola pikir yang terjadi pada masyarakat dan kemampuan masyarakat yang awam dengan TIK mengakibatkan kemampuan yang telah dikuasai peserta BLC masih pada materi Microsoft Office sehingga belum mampu mendorong peningkatan penghasilan masyarakat. Meski demikian, program BLC telah membantu beberapa pelaku UKM lebih mengenal TIK dan memasarkan produknya secara online.

Salah satunya serti yang dirasakan Ibu Mariani yang sebelumnya hanya memiliki usaha kacangmata yang dipasarkan melalui kenalan. Setelah mengikuti pelatihan, jenis usaha yang dijalannya semakin meluas pada usaha produk tas *handmade* dan kue kering yang dipasarkan secara online tetapi masih harus didampingi sehingga belum ada peningkatan penghasilan. Hal ini menyiratkan adanya dampak ekonomi dari program BLC berupa peningkatan kemampuan masyarakat dalam mengembangkan usahanya jauh lebih penting bagi kemajuan ekonomi masyarakat. Jika seluruh masyarakat di sekitar BLC Rusunawa Grudo, Surabaya aktif berpartisipasi, maka peningkatan penghasilan masyarakat dapat segera terwujud.

Jika ditinjau dari kriteria penguatan komunitas, program BLC telah mampu membantu meningkatkan kompetensi guru-guru TK Insan Takwa, PNS dari Dinas Sosial Kota Surabaya, dan anggota dari Ikatan Pekerja Sosial Masyarakat (IPSM) sehingga mempermudah pekerjaan dan koordinasi mereka. Kehadiran BLC di Rusunawa Grudo telah melengkapi kekurangan yang dimiliki SDN Dr. Soetomo IX Surabaya yang tidak memiliki fasilitas dan tenaga pengajar komputer, sehingga para siswa SDN Dr. Soetomo IX Surabaya mulai mengenal teknologi terutama internet. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator hasil nyata pada program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya telah terpenuhi dengan cukup baik. Hanya saja, dampak

program BLC secara ekonomi masih terkendala kurangnya partisipasi masyarakat dan belum optimalnya perubahan pola pikir yang terjadi pada masyarakat khususnya ibu-ibu di Rusunawa Grudo, Surabaya.

### **Rekomendasi Alternatif Kebijakan**

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya telah berhasil meningkatkan kemampuan TIK masyarakat dan UKM dengan baik. Akan tetapi, masih terdapat beberapa indikator yang kurang memenuhi kriteria. Dengan demikian, alternatif kebijakan yang dapat direkomendasikan yaitu program BLC perlu diteruskan dengan perbaikan pada beberapa indikator berikut ini :

Pada indikator transparansi dan akuntabilitas, sebaiknya terdapat audit sosial yang dapat diwujudkan melalui interview dengan masyarakat khususnya peserta BLC pada saat sidak sehingga dapat memunculkan umpan balik dari masyarakat untuk meningkatkan akuntabilitas program BLC.

Upaya perbaikan yang perlu segera dilakukan terletak pada indikator pelibatan stakeholder, maka intensitas koordinasi sebaiknya ditingkatkan sehingga dapat menjamin partisipasi masyarakat. Partisipasi masyarakat dapat ditingkatkan bila pelatihan keterampilan ditambahkan dalam paket materi BLC. Hal ini dapat disinergikan dengan program pelatihan keterampilan yang diadakan Kelurahan Dr. Soetomo Surabaya setiap tahunnya dan dapat pula dilakukan sendiri melalui pelatihan keterampilan dengan biaya rendah seperti pembuatan aksesoris.

Pada indikator hasil nyata, perubahan pola pikir masyarakat dapat dioptimalkan dengan melibatkan Kelurahan Dr. Soetomo, pengelola Rusunawa Grudo, dan keluarga atau teman dari kelompok masyarakat yang menjadi sasaran program. Semakin banyak pihak yang menyadarkan pentingnya mengikuti program BLC, maka lama-kelamaan perspektif masyarakat dapat diubah.

### **PENUTUP**

#### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian evaluasi CSR PT Telkom Divisi Regional V Jatim dalam program BLC, diketahui bahwa pelaksanaan program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat kekurangan pada beberapa indikator. Adapun rincian hasil evaluasi program BLC di tiap-tiap indikator adalah sebagai berikut :

Pada indikator kepemimpinan, program BLC didukung penuh oleh pimpinan Telkom sehingga dapat berkontribusi pada pengembangan kemampuan TIK masyarakat yang sejalan dengan operasi bisnis Telkom. Dalam indikator penyerapan alokasi bantuan, bantuan Telkom dirasa sudah lebih dari cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya. Hal ini terlihat dari besarnya anggaran yang dialokasi dan bantuan tambahan yang diberikan untuk kompensasi instruktur.

Pada indikator transparansi dan akuntabilitas, Telkom dirasa sudah cukup transparan dan akuntabel yang telah memiliki laporan tahunan dan audit finansia

meskipun belum ada audit sosial baik dari Telkom maupun Diskominfo. Selanjutnya pada indikator cakupan wilayah, penerima manfaat program BLC sudah teridentifikasi dengan sangat baik yang tidak dibedakan dari segi usia, domisili dan profesi. Walaupun penerima manfaat program BLC di Rusunawa Grudo lebih diprioritaskan bagi masyarakat yang berada di Kelurahan Dr. Soetomo Surabaya.

Indikator perencanaan dan mekanisme monitoring serta evaluasi, program BLC didukung *blueprint* kebijakan, perhatian pada aspek lokalitas dari segi ekonomi dan pendidikan, jaminan keterlibatan Kelurahan dan pengelola Rusunawa dan pengawasan secara berkala. Sedangkan indikator pelibatan stakeholder, program BLC terkendala kurangnya koordinasi sehingga partisipasi masyarakat tidak optimal. Kendala pada partisipasi masyarakat mulai dapat diatasi setelah adanya penambahan sesi pelatihan.

Pada indikator keberlanjutan, program BLC terkendala pada kesiapan anggaran Diskominfo terutama untuk perawatan BLC. Kendala ini masih bisa diatasi sehingga tidak terlalu *urgent* untuk disoroti. Yang terpenting dalam indikator ini adalah Diskominfo telah mampu melanjutkan program BLC di Rusunawa Grudo sehingga menjadi semakin berkembang. Dalam indikator hasil nyata, perubahan pola pikir masyarakat terutama ibu-ibu di Rusunawa Grudo belum optimal. Berdasarkan hasil ini, alternatif kebijakan yang direkomendasikan yaitu program BLC di Rusunawa Grudo, Surabaya perlu dilanjutkan dengan perbaikan pada beberapa indikator yang belum berjalan optimal.

## Saran

Merespon kekurangan pada indikator transparansi dan akuntabilitas, maka diperlukan audit sosial sehingga apabila terjadi kendala pada program BLC dapat segera ditindak lanjuti. Untuk indikator pelibatan stakeholder, intensitas koordinasi perlu ditambah dan perlu adanya penambahan pelatihan keterampilan dalam paket materi BLC agar partisipasi masyarakat dapat ditingkatkan. Selanjutnya, pada indikator hasil nyata, diperlukan penambahan pelatihan keterampilan dan penyadaran secara terus-menerus sehingga pola pikir masyarakat dapat diubah sekaligus memaksimalkan dampak ekonomi dari program BLC.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Hadi, Nor. 2011. *Corporate Social Responsibility*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Kartini, Dwi. 2009. *Corporate Social Responsibility : Transformasi Konsep Sustainability Management*

*dan Implementasi di Indonesia*. Bandung : PT. Refika Aditama.

- Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nursahid, Fajar. 2008. *CSR Bidang Kesehatan dan Pendidikan : Mengembangkan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Yayasan Indonesia Business Link.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Wahyuni, Isa dan Azheri, Busyra. 2011. *Corporate Social Responsibility Prinsip, Pengaturan dan Implementasi*. Malang : SETARA Press.
- Widodo, Joko. 2009. *Analisis Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasi Analisis Kebijakan Publik*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Wirawan. 2011. *Evaluasi :Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi*. Depok : PT Rajagrafindo Persada.

### Peraturan

- Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-05/MBU/2007 tentang Program Kemitraan BUMN dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
- Keputusan Direksi Telkom Indonesia Tbk Nomor KD 21/PR000/COP-B003000/2010 tentang Pengelolaan Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan.

### e-Jurnal

- Crowther, David dan Aras Guler. 2008. *Corporate Social Responsibility*. (Online), (<http://www.mdos.si/Files/defining-corporate-social-responsibility.pdf>, diakses 13 November 2014)
- World Business Council for Sustainable Development. 2000. *Corporate Social Responsibility, Making Good Business Sense*. (Online), ([http://research.dnv.com/csr/PW\\_Tools/PWD/1/00/L/1-00-L-2001-01-0/lib2001/WBCSD\\_Making\\_Good\\_Business\\_Sense.pdf](http://research.dnv.com/csr/PW_Tools/PWD/1/00/L/1-00-L-2001-01-0/lib2001/WBCSD_Making_Good_Business_Sense.pdf), diakses 13 November 2014).



## Internet

- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2012. *Profil Pengguna Internet Indonesia*. (Online), (<http://apjii.or.id/v2/upload/Laporan/Profil%20Internet%20Indonesia%202012%20%28INDONESIA%29.pdf>, diakses 20 Oktober 2014)
- BLC. 2014. *Profil Broadband Learning Center Surabaya*. (Online), (<http://blc.surabaya.go.id>, diakses 10 September 2014)
- Telkom Indonesia. 2012. *Laporan Tahunan 2012 PT Telekomunikasi Indonesia, Mempelopori Masyarakat Digital di Indonesia*. (Online), ([http://www.telkom.co.id/download/File/UHI/2013/AR2012/Telkom\\_Indonesia2012.pdf](http://www.telkom.co.id/download/File/UHI/2013/AR2012/Telkom_Indonesia2012.pdf), diakses 01 September 2014).